

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ONCORAD
DE CHICLAYO DEL 2016**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES

Jannet Del Rocío Millán Lobatón
Marilyn Bettsy Montero Cajusol

Chiclayo, 30 de marzo de 2017

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ONCORAD DE CHICLAYO DEL 2016

POR:

Jannet Del Rocío Millán Lobatón

Marilyn Bettsy Montero Cajusol

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el
Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Mgtr. Camilo Girón Córdova
Presidente de Jurado

Mgtr. Luis Angulo Bustíos
Secretario de Jurado

Mgtr. Marco Arbulú Ballesteros
Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2017

DEDICATORIA

A mi madre que siempre me acompaña en mis pensamientos y cuyo deseo es ser un orgullo para ella, a mis hijos que han sido mi constante inspiración, a mi esposo por su gran apoyo, y a mi padre por inculcarme fortaleza, constancia y disciplina.

Jannet del Rocío

A mis Padres quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente al logro de mis metas y objetivos propuestos, a mi abuelita Santos y mi jefe Sr. Gerardo Alvarado; que, aunque no estén físicamente con nosotros, sé que desde el cielo siempre me cuidan y me guían, a mis hermanos y tíos que siempre fueron un pilar importante en mi vida.

Marilyn Bettsy

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Así mismo, no hubiera sido posible sin la presencia de Dios, que me ha acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, haciendo realidad este sueño anhelado.

Mi agradecimiento por la comprensión y el sacrificio de mis hijos, que me apoyaron en esta gran aventura, a mi esposo por su paciencia, a mi suegra que ha sido ejemplo de superación y demás familiares, por confiar y creer en mí con sus palabras de motivación y aprecio.

Especial reconocimiento merece el interés mostrado por nuestro trabajo y las sugerencias recibidas de nuestro asesor Mgtr. Marco Arbulú Ballesteros, a quien agradecemos por sus aportes, sugerencias y críticas a este trabajo.

Jannet del Rocío

Quiero agradecer primero a Dios, porque me permite sonreír ante todos mis logros y por el don de la perseverancia para alcanzar esta meta.

A mis Padres por su muestra de apoyo brindado y porque hoy veo llegar a su fin una de las metas de mi vida, les agradezco la orientación que siempre me han otorgado para hacer de mí una mejor persona

Especial reconocimiento merece el interés mostrado por nuestro trabajo y las sugerencias recibidas de nuestro asesor Mgtr. Marco Arbulú Ballesteros, a quien agradecemos por sus aportes, sugerencias y críticas a este trabajo.

Marilyn Bettsy

“El éxito consiste en obtener lo que se desea. La felicidad, en disfrutar lo que se
obtiene”.

Henry Ford

RESUMEN

Debido a la importancia para la empresa Oncorrad de Chiclayo, generadora de servicios médicos y siendo una empresa líder en el norte, es de suma importancia lograr sus objetivos. Para ello debe contar con un personal idóneo, motivado y satisfecho; es así que se plantea investigar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa.

El estudio consistió en establecer si existe relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y determinar si se relacionan positivamente las dimensiones de ambas variables.

La investigación fue del tipo observacional, nivel relacional y con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 29 trabajadores. Para medir el Clima Organizacional se utilizó el cuestionario "Escala de Clima Laboral" Palma (1999), que tiene cinco dimensiones: (a) Autorrealización, (b) Involucración Laboral, (c) Supervisión, (d) Comunicación y (e) Condiciones Laborales; y el cuestionario "Escala de Satisfacción Laboral" SL- SPC Palma (2005), que tiene cuatro dimensiones: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social y (d) Beneficios Económicos.

El resultado a partir de la evidencia encontrada en la presente investigación, halla relación entre los dos constructos planteado: Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Sin embargo, existe diferencia significativa cuando se hace el análisis por dimensiones entre ambas variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral), en la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se encontró relación con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Beneficios Económicos.

ABSTRACT

Due to the importance for the Oncorrad company of Chiclayo, generator of medical services and being a leading company in the north, it is of paramount importance to achieve its objectives. To do this you must have a suitable, motivated and satisfied staff; So it is proposed to investigate the Organizational Climate and Work Satisfaction of the employees of the company.

The study consists in establishing if there is a relationship between the variables Organizational Climate and Work Satisfaction and to determine if the dimensions of both variables are positively related.

The research is of the observational type, relational level and with quantitative approach, the same one that was realized in a sample of 29 workers. In order to measure the Organizational Climate, the "Workplace Scale" questionnaire Palma (1999) was used, which has five dimensions: (a) Self-realization, (b) Labor Involvement, (c) Supervision, (d) Communication and Labor; And the "Work Satisfaction Scale" questionnaire SL-SPC Palma (2005), which has four dimensions: (a) Significance of the Task, (b) Working Conditions, (c) Personal and / or Social Recognition and (d) Economic Benefits.

The result from the evidence found in the present investigation, finds relationship between the two constructs raised: Organizational Climate and Work Satisfaction. However, there is a significant difference when the analysis by dimensions between the two variables (Organizational Climate and Work Satisfaction), in the Economic Benefits dimension of the Labor Satisfaction variable, was only found to be related to the Labor Conditions dimension of the Organizational Climate variable.

Key words: Organizational Climate, Job Satisfaction, Economic Benefits

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN	13
II. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Bases teóricas.....	20
2.2.1. Clima Organizacional.....	20
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	22
III. MATERIALES Y MÉTODOS	24
3.1. Diseño de investigación.....	24
3.2. Área y línea de investigación	24
3.3. Población, muestra y muestreo.....	25
3.3.1. Población	25
3.3.2. Muestra.....	25
3.3.3. Muestreo	26
3.4. Operacionalización de variables.....	27
3.5. Métodos, instrumentos y técnicas para recolección de datos	28
3.6. Procesamiento y análisis de datos	29
IV. RESULTADOS	32
4.1. Resultados de la encuesta Piloto	32
4.2. Resultados de los Instrumentos Replantados	34
4.3. Validez y Confiabilidad	35
4.3.1. Confiabilidad	35
4.3.2. Validez	39
4.4. Análisis Descriptivo de las Variables	42
4.5. Midiendo la Relación entre las Variables	45
V. CONCLUSIONES	67

VI.	RECOMENDACIONES	69
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
VIII.	ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Área	25
Tabla 2	Operacionalización de variables	27
Tabla 3	Dimensiones de Clima Organizacional	29
Tabla 4	Categoría Diagnóstica de Clima Organizacional	30
Tabla 5	Dimensiones de Satisfacción Laboral	30
Tabla 6	Categoría Diagnóstica de Satisfacción Laboral	31
Tabla 7	Índices de confiabilidad Piloto para las escalas de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	32
Tabla 8	Índices de confiabilidad Piloto de las Dimensiones de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	33
Tabla 9	Estadísticas de total de elemento Condiciones de Trabajo	33
Tabla 10	Estadísticas de total de elemento de Beneficios Económicos	34
Tabla 11	Dimensiones – Clima Organizacional	35
Tabla 12	Dimensiones – Satisfacción Laboral	35
Tabla 13	Índices de confiabilidad para las escalas de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	36
Tabla 14	Índices de confiabilidad de las Dimensiones de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	36
Tabla 15	Análisis de Confiabilidad de Condiciones de Trabajo	37
Tabla 16	Condiciones de Trabajo (eliminando CT2)	37
Tabla 17	Análisis de Confiabilidad de Significación de la Tarea	37
Tabla 18	Significación de la Tarea (eliminando ST3)	38
Tabla 19	Análisis de confiabilidad de Supervisión	38
Tabla 20	Supervisión (eliminando SU1)	39
Tabla 21	Prueba de KMO y Bartlett	40
Tabla 22	Matriz de componente Rotado ^a	41
Tabla 23	Puntaje del Promedio de las dimensiones de Clima Organizacional	42
Tabla 24	Puntaje del Promedio de las dimensiones de Satisfacción Laboral	44
Tabla 25	Correlación de Pearson (Autorrealización-Significación de la Tarea	45

Tabla 26	Correlación Pearson Autorrealización-Condicion	46
Tabla 27	Correlación de Pearson (Autorrealización-Reconocimiento Personal y/o Social)	47
Tabla 28	Correlación de Pearson (Autorrealización-Beneficios Económicos)	48
Tabla 29	Correlación de Pearson (Involucramiento Laboral -Significación de la Tarea)	49
Tabla 30	Correlación de Pearson (Involucramiento Laboral-Condicion	50
Tabla 31	Correlación de Pearson (Involucramiento Laboral-Reconocimiento Personal y/o Social)	51
Tabla 32	Correlación de Pearson (Involucramiento Laboral-Beneficios Económicos)	52
Tabla 33	Correlación de Pearson (Supervisión-Significación de la Tarea)	53
Tabla 34	Correlación de Pearson (Supervisión-Condicion	54
Tabla 35	Correlación de Pearson (Supervisión-Reconocimiento Personal y/o Social)	55
Tabla 36	Correlación de Pearson (Supervisión-Beneficios Económicos)	56
Tabla 37	Correlación de Pearson (Comunicación-Significación de la Tarea)	57
Tabla 38	Correlación de Pearson (Comunicación-Condicion	58
Tabla 39	Correlación de Pearson (Comunicación-Reconocimiento Personal y/o Social)	59
Tabla 40	Correlación de Pearson (Comunicación -Beneficios Económicos)	60
Tabla 41	Correlación de Pearson (Condicion	61
Tabla 42	Correlación de Pearson (Condicion	62
Tabla 43	Correlación de Pearson (Condicion	63
Tabla 44	Correlación de Pearson (Comunicación -Beneficios Económicos)	64
Tabla 45	Tabla de resumen de hipótesis	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Promedio de cada dimensión de Clima Organizacional	43
Figura 2. Promedio de cada dimensión de Satisfacción Laboral.	44

I. INTRODUCCIÓN

En toda organización existen ciertas características que permiten distinguirse una de otra, considerando que dicha distinción es creada por los colaboradores; habría que decir que el ambiente interno de una organización está conformado por los sentimientos psicológicos (confianza, progreso, temor o inseguridad) del personal. Pero esto, no solo depende de sus características personales del individuo, si no también, interviene la forma de percibir su ambiente de trabajo y los mecanismos de la organización, esto es considerado como clima organizacional.

Interesadas por el estudio de clima organizacional y de cómo este ha ido creciendo rápidamente durante los últimos años, se encontraron estudios de trabajos (publicados y no publicados) de la ciudad de Bogotá, D.C. (Colombia) entre los años 1994 y 2005. Estos muestran cómo autores de diversos países y de distintas profesiones han intentado asumir una definición de clima y sus variables.

Acorde con esta revisión, fue posible identificar las definiciones y aproximaciones de clima organizacional más significativas planteadas por autores extranjeros, (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar & Giraldo, 2006).

Wright & Bonett (2007) señalan que la investigación meta analítica ha demostrado que la satisfacción laboral es un predictor significativo de la rotación de personal; además, la satisfacción laboral total explica mucho mejor la varianza que cada una de sus facetas consideradas de manera individual (satisfacción con el trabajo, satisfacción con los colegas o satisfacción con la supervisión). Añaden además que cuando la satisfacción laboral es baja, los individuos son aptos para empezar a buscar otro trabajo, mientras que cuando la satisfacción laboral es alta, los individuos probablemente permanecerán en sus puestos actuales de trabajo.

La satisfacción laboral representa la actitud general que los trabajadores tienen hacia su trabajo, la cual puede ser positiva (satisfactoria) o negativa (insatisfactoria) dependiendo de cómo se sienten dentro de sus organizaciones. Es así, que esta va a afectar directamente el comportamiento organizacional y la calidad de vida de los empleados (Fernández et al., 1995). Por lo tanto, el clima organizacional percibido por un trabajador, se relaciona con la motivación intrínseca en torno al trabajo y ésta a su vez, va a intervenir de algún modo, en su satisfacción laboral (Quintero, Africano & Faría, 2008).

En el Perú, estudios de clima organizacional en diferentes entidades, analizan que las percepciones de los empleados acerca de su entorno laboral, determina la productividad, la eficiencia y la calidad de servicios, (Bulnes et al., 2004). De alguna manera va a influir en la forma de sentir de los individuos respecto a la organización y a sus miembros reflejándose ello en las prácticas.

De igual modo, los estudios realizados en el Perú, sobre la Satisfacción Laboral se determinan por facetas (motivación, satisfacción por la remuneración, satisfacción por la institución, tensión laboral, trabajo en equipo, reunión, comunicación, normas operativas, reto del trabajo y ambiente físico) y el nivel de satisfacción laboral global. Por consiguiente, en el país, se han sustentado planteamientos en el sentido de una relación entre Satisfacción Laboral y los factores intrínsecos del trabajador, (León, 1975) y (León, Pejerrey, 1978).

Dichas investigaciones ofrecen explicaciones a partir de la relación entre satisfacción laboral y algunos factores inherentes al trabajador conocidos como factores intrínsecos. El grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto de trabajo (menor satisfacción en los de puestos de menor jerarquía) y el tiempo de servicios (decreciendo el grado de satisfacción laboral a partir de los diez años de servicio); Rev. Peruana de Epidemiología (Bobbio & Ramos, 2010).

Por consiguiente, estudios realizados a trabajadores de diferentes niveles jerárquicos en la empresa privada en Perú, presenta una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, (Castillo, 2014).

La empresa Oncorad brinda tratamiento en Radioterapia para pacientes oncológicos, para poder tratar adecuadamente a un paciente con cáncer hoy se necesita conformar un buen equipo de trabajo en la cual participan desde personal médico especialistas en el tema hasta personal no médico. Es por ello la importancia de las buenas relaciones dentro de la institución, ya que por el mismo hecho de atender a pacientes delicados, se requiere de mucha paciencia y un buen trato, lo cual muchas veces por las múltiples actividades que se desarrollan día a día en la empresa, ésta se ve reflejada en la mala relación entre el personal médico o no médico dentro de la misma organización, para lo cual se necesita que el personal mantenga una buena comunicación y empatía con sus compañeros de trabajo y con los clientes.

En la actualidad la empresa Oncorad, cuenta con dificultades a la hora de medir el desempeño en las funciones de su capital humano. Debido a la poca motivación, desconocimiento de sus funciones, la falta de objetivos y retos, la ausencia de un plan de desarrollo profesional y normas institucionales, la monotonía, el estrés, excesos de actividades, mala relación con los jefes o compañeros superiores que no saben escuchar, la falta de un mapa de procesos y procedimientos, trabajo en equipo, ha originado la insatisfacción laboral en su personal médico y no médico; quienes no se identifican con la empresa, por lo tanto no hay una buena Satisfacción Laboral; dicho comportamiento estaría afectando a la organización.

Las autoras de la presente investigación, estimaron que al mejorar el Clima Organizacional con planteamientos constructivos para las diferentes áreas de la empresa corrigiendo las condiciones laborales, involucrando así al

personal médico y no médico, tendrían un gran impacto en la Satisfacción Laboral.

Para la presente investigación se formuló la siguiente pregunta: ¿Cómo se relacionará el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo?

El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la clínica Oncorad.

El objetivo general de la presente investigación fue: determinar si existe relación positiva en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de la ciudad de Chiclayo. De otro lado sus objetivos específicos fueron: determinar si el nivel de autorrealización, el grado de involucración laboral, el nivel de supervisión, el nivel de comunicación y el nivel de condiciones laborales se relacionan positivamente con las dimensiones de la satisfacción laboral (Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social, Beneficios Económicos).

La investigación se justifica, por la importancia que implica mantener buen clima dentro de una organización y que es notable en el comportamiento del personal en la búsqueda de la eficiencia, para la Satisfacción Laboral en cada una de sus áreas, involucrando al personal médico o no médico.

Este planteamiento puso de manifiesto la importancia del presente estudio por cuanto a través del mismo se pretendió despertar la reflexión de la alta gerencia de la organización; sobre las condiciones laborales desentendidas por los colaboradores, considerando que el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, son factores determinantes en la eficiencia de la administración.

La motivación a la presente investigación tuvo que ver con el objetivo y el propósito de relacionar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, de los trabajadores médicos y no médicos de la empresa Oncorad. Este estudio basado en la investigación de renombrados escritores conocedores de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, permitió medir de forma cuantitativa su importancia y contribuir en la dirección de la administración de la empresa Oncorad, evaluando los puntos negativos para mejorarlos y analizar los positivos, convirtiéndolos en su fortaleza.

Por lo cual, es importante que la empresa Oncorad, conozca su clima organizacional y la satisfacción laboral de sus colaboradores, que permitió hacer un análisis de los resultados teniendo como guía el presente estudio.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A lo largo de la historia han existido organizaciones que han ido evolucionando debido a cambios distintos, que a nivel mundial se han generado: social, económico, político, cultural, entre otros. Estas organizaciones enfocadas más en bienes y servicios, a partir del siglo XX su preocupación empieza por la satisfacción laboral ya que los trabajadores pasan la mayor parte del tiempo en sus trabajos. Hoy en día, la Satisfacción en el trabajo es un resultado importante en la vida laboral, por ello, el Clima Organizacional generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, es un componente fundamental en la satisfacción laboral, para el logro de los objetivos dentro de la organización.

La globalización y su consecuente aumento de la competencia en la mayoría de los mercados del mundo han posicionado al estudio de clima organizacional como un tema necesario para administrar de manera eficiente el interior de la organización. En la investigación realizada por Pérez, Maldonado, & Bustamante (2006) cita a Martínez (2006), quien afirma que “aquí el punto central es el compromiso gerencial, ya que el mayor impacto en el clima organizacional es producido por el estilo del líder a cargo”; dicha investigación arrojó como resultado que en más de 500 organizaciones entre el 50% y 70% del clima organizacional depende de sus líderes y estos datos a su vez han servido como espejo para cada gerente en dichas organizaciones; cómo se puede ver la evaluación de clima organizacional permite gestionar las variables internas y su proceso de integración, tomando en cuenta que la satisfacción laboral asegura una mayor productividad y por ende la prosperidad de la organización.

Por otro lado, en un estudio realizado en España, a profesionales médicos y no médicos, se constató que el clima organizacional influye de manera directa en la calidad de vida profesional y se evidenció que la motivación intrínseca aumentó a 7.43% con el incremento del compromiso especialmente con el apoyo directivo, (Muñoz-Seco, Coll-Benejam, Torrent-Quetglas, & Linares-Pou, 2006).

En cuanto a la Satisfacción Laboral en el ámbito hospitalario, diversas investigaciones realizadas en España han mostrado que el nivel de satisfacción del personal trabajador (Incluyendo profesionales y personal técnico) varía entre el 64% y el 75% siendo factores asociados a insatisfacción laboral la alta presión laboral y la escasa promoción profesional, por lo que los equipos directivos deberían valorar estos ítems (Fernández et al., 1995), (Ignacio, 1997), (López-Soriano, 2001),

Los investigadores García, Luján, & Martínez (2007), indicaron en una revista de enfermería que estudios realizados en 1996 en un hospital de tercer nivel, se reportó que, el 91.6% del personal estaba satisfecho con su trabajo, 41.6% tuvo reconocimiento por su desempeño, 70% facilidades para superación y capacitación, 90.6% expresó estar capacitado para la labor que realiza. En este contexto, estudiar la satisfacción laboral se pretende conocer de cerca más sobre las percepciones y opiniones del trabajador sobre su entorno laboral, características, necesidades y cuáles son sus expectativas laborales. Hay que mencionar, además la importancia de las facilidades que el trabajador debe tener en su centro laboral para su realización profesional.

Por otro lado, la Satisfacción Laboral, es asumida como una variable de suma importancia para los Gerentes de las organizaciones, por ser un componente clave en la gestión del Potencial Humano, como lo define Martínez (2007): En los múltiples trabajos de investigación que versan sobre los niveles de satisfacción / insatisfacción de los empleados, ésta ha mostrado ser

una de las variables precursoras más importantes de abandonos en la empresa (Lee, 1988) (Hom et al. 1992); ausencias (Dalton y Mesch, 1991); retrasos (Blau, 1994) y comportamientos organizativos adecuados -Organisational citizenship behavior en la terminología anglosajona (Organ y Ryan, 1995). Además, la insatisfacción de los empleados puede influir en las percepciones de los clientes sobre la calidad de servicio (Schneider y Bowen, 1985; Rafaeli, 1989) y puede llevar asociados costes relacionados con la formación (training), reclutamiento e ineficiencias en la curva de aprendizaje, así como una reducción de la base de clientes (Brown y Mitchel, 1993).

Las autoras opinan que, los niveles de satisfacción radican en las actitudes positivas, comportamientos y la motivación de los colaboradores, lo cual mejora la productividad y el rendimiento global en la organización ya que no solo es importante la satisfacción del colaborador, sino también la del cliente que se ve reflejado en la calidad del servicio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

Clima Organizacional o llamado también como Clima Laboral, es uno de los conceptos que ha adquirido diferentes significados, se dice que es un grupo de características que logran definir a una organización como tal y que por ende la distingue de otra. Es por ello que, dicha particularidad crea permanencia relativa en el tiempo e influye en la conducta de las personas. Sin embargo, la introducción al concepto de clima en la psicología organizacional e industrial se le concede a Gallerman (1960), debido a que él sigue los pasos de las definiciones analógicas llamándolo “personalidad” o “carácter” de la organización. Las metas y las tácticas de los individuos a través de las cuales se manifiestan sus actitudes se han de considerar determinantes del clima.

Litwin & Stringer (1968) definen a clima organizacional como los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización. Un panorama de los distintos estudios de clima laboral en la ciudad de Bogotá, evidencian que la mejor propuesta es la de (Litwin & Stringer, 1968), que incluye el concepto de clima anclado a toda una propuesta metodológica de estudio y que dicho instrumento que estos dos teóricos proponen es el de Organizational Climate Questionnaire (OCQ), a partir de la cual se puede describir el clima, con la cual los investigadores pueden tener en cuenta la clasificación de clima organizacional que hace parte del modelo (Bernal & Gómez, 1995).

Campbell (1976) hace referencia que el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en las organizaciones, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento. Esta definición propuesta por Cornell (1955) presenta a esta variable como *“una mezcla de interpretaciones o percepciones, que tienen las personas sobre su trabajo o roles, o en relación a los otros miembros de la organización”* (p.43). En esta propuesta el clima es determinado por la percepción de los colaboradores y solo a partir de ello se podrá especificar singularidades del mismo.

Los estudios acerca del Clima Organizacional (CO) consideran a las percepciones que los colaboradores tienen acerca de sus características, cuyo ambiente es generado por sus emociones; como así lo señala Arias-Jiménez (2005) en su investigación en el área de enfermería del Hospital Nacional de Niños en Costa Rica: El clima organizacional se define: *“las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general.”* (Brown & Moberg, 1990).

Asimismo, esta variable es considerada como multidimensional (Palma, 1999), implica que su medición se extiende hacia varios ámbitos; destacan entre las distintas áreas la supervisión realizada por los jefes directos; la comunicación; las condiciones laborales; la autorrealización y el involucramiento laboral con los valores y estándares de la institución. Estas dimensiones pueden variar dependiendo de la relevancia que le asignen los trabajadores en cada organización. Hasta el momento, no se ha llegado a un consenso general acerca de las múltiples dimensiones que constituyen el clima organizacional (Reinoso & Araneda, 2007).

2.2.2. Satisfacción Laboral

Fuentes (2012) en su investigación sobre “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad” del artículo disponible en la revista Articuliz, Satisfacción laboral=productividad (2011), la cual señala que son varias las empresas que han descuidado a sus trabajadores en todos sus niveles y ello se nota, al medir el clima organizacional, en donde el comportamiento organizacional presenta poca productividad, pertenencia a la empresa y motivación, son varias las causas que lo generan, las propias políticas de la empresa en relación a la satisfacción del trabajo, del rendimiento, poca retribución y reconocimiento de la labor desempeñada, ausencia de un liderazgo participativo, carismático, integrado realmente con sus equipos de trabajo, mala definición de los cargos, funciones a desempeñar, ergonomía, higiene ocupacional, tecnología no desarrollada, plan de carreras no definidas, ausencia de índices de rendimiento, ausencia de una cultura organizacional proactiva, que sea propia del desempeño de los trabajadores.

Existen diversas teorías que han estudiado la Satisfacción Laboral desde diferentes ángulos. Una de las más relevantes es la Teoría de Higiene-Motivacional Herzberg (1968) citado en (Alfaro, Leyton, Antonio, Meza, & Sáenz, 2012), la cual plantea que los factores que son fuente de satisfacción

son intrínsecos al trabajo (el contenido del trabajo, el logro, la responsabilidad y el crecimiento personal) y denominados como motivacionales. Mientras que a los elementos que causan insatisfacción, se les denomina como factores de higiene y son extrínsecos a la labor (las políticas de la compañía, las relaciones interpersonales y con el supervisor, el salario y las condiciones de trabajo).

Estos planteamientos se vinculan con diversas variables que intervienen en el grado de Satisfacción Laboral que experimenta una persona respecto a su trabajo. Entre las principales se encuentran las condiciones físicas del centro laboral, que incluye no solo los espacios sino también el contar con todos los materiales necesarios para la realización de las actividades (Robbins, 2003). El deterioro de estas condiciones ha sido asociado como una de las principales fuentes de insatisfacción (Malvárez & Castrillón, 2006). Otra variable relevante son los beneficios laborales (Cavalcante, 2004). Si las recompensas son adecuadas se manifestará un mayor grado de Satisfacción Laboral (Vásquez, 2007), pues los colaboradores perciben una equivalencia entre su desempeño y sus beneficios remunerativos.

Torres (2015) aplica en su investigación las 4 dimensiones (respetando el orden dado por la autora): Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, El Reconocimiento Personal y Beneficios Económicos y la distribución de los ítems (Palma, 2005).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Diseño de investigación

El nivel de la investigación utilizado para este estudio es el Relacional, definido por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) cómo “Asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, cuyo propósito es conocer la relación que exista entre dos o más categorías o variables en un contexto en particular”.

En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres variables y a veces incluyen relaciones múltiples.

El presente estudio, tuvo una investigación transversal, debido que recolecta datos de un solo momento y en un tiempo único. El propósito de este método es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Así mismo el estudio fue de tipo observacional, pues no hubo manipulación de las variables.

3.2. Área y línea de investigación

Gestión – Administración

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población utilizada en este estudio estuvo conformada por todo el personal que labora en la clínica Oncorad de la ciudad de Chiclayo debido a que fueron como objeto de medición sus propias opiniones e intereses acerca de Clima organizacional y por ende la Satisfacción laboral que ésta generaría en cada uno de ellos.

3.3.2. Muestra

La muestra o prueba para este objeto de estudio, estuvo conformada por los colaboradores de la Clínica Oncorad, solo que se creyó conveniente para esta aplicación separar por áreas según la estructura organizacional, formado de la siguiente manera:

Tabla 1
Área

Área	Número de Colaboradores
Administrativos	10
Médico Especialista	3
Médico General	2
Tecnólogos Médicos	6
Enfermeros (as)	3
Físicos Médicos	2
Recepción	4
Mantenimiento	4
Almacén	1
Vigilancia	2
TOTAL	37

Se recalca que el área administrativa no necesariamente cumple las funciones descritas tal cual, si no que dentro de dicha área se encuentra la gerencia, contabilidad, secretaria, asistente administrativo y caja.

3.3.3. Muestreo

En las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (Hernández et al., 2010).

Para esta investigación se tomaron a todos los trabajadores de la Clínica Oncorad de la Ciudad de Chiclayo, de sexo femenino y masculino y que tengan un mínimo de 6 meses de antigüedad y cada uno contestó a las preguntas de un cuestionario sobre satisfacción laboral y clima laboral respectivamente.

Si bien es cierto el cálculo de la muestra fue de 37, al momento de realizar el trabajo en campo, se evaluó a 29 trabajadores pues algunos trabajadores se encontraban ausentes por diversos motivos (Vacaciones, permisos o de viaje por comisiones)

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	TÉCNICA
VARIABLE 1	CLIMA ORGANIZACIONAL	AUTOREALIZACIÓN	Oportunidad de progreso.	1,6,11,16,21 ,26,31,36,41 ,46	CUESTIONARIO	ENCUESTA
			Interés en el éxito del empleado.			
			Participación de los objetivos.			
			Valoración por los desempeños.			
			Reconocimiento por el jefe de área			
			Desarrollo del personal			
			Existe capacitación.			
			Existe reconocimiento por los logros.			
		INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Compromiso con la Organización.	2,7,12,17,22 ,27,32,37,42 ,47		
			Niveles de logro en el trabajo.			
			Se considera factor clave.			
			Hacer las cosas cada día mejor.			
			Tareas y/o actividades estimulantes			
			Los servicios son motivo de orgullo			
			Definición de : visión, misión y valores			
			Calidad de vida laboral.			
		SUPERVISIÓN	Existen niveles de logro en el trabajo.	3,8,13,18,23 ,28,33,38,43 ,48		
			Responsabilidades definidas.			
			Métodos o planes establecidos.			
			Sistema de seguimiento y control			
			Guía de trabajo			
			Objetivos definidos			
			Evaluación del trabajo.			
			Existe un trato justo.			
		COMUNICACIÓN	Apoyo para superar los obstáculos,	4,9,14,19,24 ,29,34,39,44 ,49		
			Métodos de trabajo.			
			Preparación para realizar el trabajo.			
			Interacción con la jerarquía			
			Se promueve la comunicación interna			
			Colaboración entre las diversas áreas			
		CONDICIONES LABORALES	Acceso de información	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50		
			Fluidez de Información.			
			Relación armoniosa con los grupos.			
			Canales de comunicación.			
			Trabajo adecuadamente			
			Administración de los recursos			
			Remuneración atractiva.			
			Relación de los objetivos con la visión.			
			Existe tecnología en el trabajo			
			Remuneración acorde del desempeño.			

Modelo: Sonia Palma (1999).

TIPO DE VARIABLE	NOMBRE DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	TÉCNICA
VARIABLE 2	SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la tarea	Trabajo justo	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	CUESTIONARIO	ENCUESTA
			Tarea valiosa			
			Labor útil			
			Complacencia			
			Realización			
			Gusto por el trabajo			
			Bien con uno mismo			
			Gusto por la actividad			
		Condiciones de trabajo	Distribución física	1, 8, 12, 14, 15, 17 20, 23 y 27		
			Ambiente confortable			
			Disgusto con el horario			
			Relación favorable con el jefe.			
			Comodidad del ambiente de trabajo.			
			Incomodidad con el horario.			
			Ambiente físico cómodo			
			Comodidad para el buen desempeño			
			Valoración del jefe al esfuerzo.			
		Reconocimiento personal y/o social	"Mal trato"	6, 11, 13, 19 y 24		
			Tomar distancia.			
			Tareas mal percibidas.			
			Aburrimiento por el trabajo compartido.			
			Limitación del trabajo.			
		Beneficios económicos	Sueldos bajos.	2, 5, 9, 10 y 16		
			Insatisfacción del salario.			
			Sueldo aceptable.			
			Sensación de explotación.			
			Cubrir expectativas económicas.			

Modelo: Sonia Palma (2005).

3.5. Métodos, instrumentos y técnicas para recolección de datos

Para la presente investigación, se consideró la metodología propuesta por Sonia Palma, profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú; la Escala Clima Organizacional (CL-SPC) la cual mide las dimensiones: Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales, Autorrealización (Clima Laboral) y la Escala Satisfacción Laboral (SL – SPC) la cual mide las dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos, estas dimensiones se apoyan en sus respectivos ítems.

El instrumento que evalúa Clima Laboral utilizó una escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones: nunca; poco; regular; mucho;

siempre. La calificación oscila entre 1 a 5 puntos, en donde 1 representa la opción “nunca” y 5 “siempre”.

El instrumento que evalúa Satisfacción Laboral utilizó la escala de Likert que presenta 5 opciones; total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, y total desacuerdo. La puntuación para un ítem dependiendo si es positivo o negativo.

Además, se recolectó información de tesis, revistas científicas, informes, libros, páginas web; esto ayudó a fortalecer a la tesis en estudio.

3.6. Procesamiento y análisis de datos

El instrumento de Clima Organizacional estuvo conformado por 50 ítems (250 puntos en la escala general y de 50 puntos para cada factor), que explora las diferentes dimensiones definidas operacionalmente como las percepciones del colaborador con respecto a su ambiente laboral y en actividades vinculadas como son: la autorrealización, involucramiento de tareas asignadas, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada y condiciones laborales que facilitan sus labores. Se tomaron como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente laboral y menor puntuación será una opinión contraria.

Tabla 3
Dimensiones de Clima Organizacional

Dimensiones	Ítems
Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Fuente: "Escala de Clima Laboral (CL-SPC)" de S. Palma, 1999.

Tabla 4
Categoría Diagnóstica de Clima Organizacional

Categoría	Factores	Puntaje Total
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

De otro lado, el instrumento de Satisfacción Laboral estuvo conformada por 27 ítems (17 positivos y 10 negativos), los cuales miden 4 diferentes dimensiones de la variable: Significación de la Tarea, que alude a las oportunidades que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización; Condiciones de Trabajo, referida a los elementos generales que impactan en la labor cotidiana de trabajo; Reconocimiento personal y/o social, que evalúa el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización, en relación a como es percibido dentro de ella; y, finalmente, Beneficios Económicos, el cual se relaciona con la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos adicionales como producto de la labor que se realiza.

Tabla 5
Dimensiones de Satisfacción Laboral

Dimensiones	Ítems
Significación de la Tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17 20, 23 y 27
Reconocimiento personal y/o social	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos.	2, 5, 9, 10 y 16

Fuente: "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de S. Palma, 2005.

Tabla 6
Categoría Diagnóstica de Satisfacción Laboral

Nivel de Satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje Total
Muy Satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 - 36-	35 - 40	20 - 23	16 - 19	103 - 116
Promedio	28 - 32	27 - 34	18 - 19	11 - 15	89 - 102
Insatisfecho	24 - 27	20 - 26	12 - 17	8 - 10	75 - 88
Muy Insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

IV. RESULTADOS

Para la aplicación del instrumento en la clínica Oncorad, se estableció contacto con el personal de todas las áreas de la clínica Oncorad, solicitando reuniones previas para la explicación del estudio a realizar y los beneficios a obtener. Luego de dichas reuniones, y de acuerdo al interés en participar en el estudio, se solicitaron las autorizaciones oficiales mediante las cartas respectivas. Una vez aprobado la autorización se procedió a aplicar el instrumento ya validado con las preguntas planteadas, después de haber aplicado el Plan Piloto el cual reveló ciertas deficiencias, por lo tanto, los instrumentos tuvieron que ser replanteados y reducidos para esta investigación.

4.1. Resultados de la encuesta Piloto

El propósito de la investigación es conocer si existe relación positiva en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de la ciudad de Chiclayo, para ello se aplicó un Plan Piloto con el instrumento validado por S. Palma, a 10 colaboradores al azar, en donde se evaluó a las dos v; Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

El análisis de confiabilidad se realizó con el software estadístico SPSS, se obtuvo los siguientes resultados con niveles aceptables, que indican la fiabilidad de los instrumentos. Los resultados se muestran en la Tabla 7.

Tabla 7

Índices de confiabilidad Piloto para las escalas de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

	N	Alfa de Cronbach
Escala de Clima Organizacional	10	.976
Escala de Satisfacción Laboral	10	.618

Sin embargo, al evaluar las dimensiones de los instrumentos por separado, los resultados no fueron los esperados en las dimensiones: Condiciones de Trabajo (ítems 17 y 27) y Beneficios Económicos (ítem 16) de Satisfacción Laboral; siendo negativo en este último; los cuales hicieron que el resultado no sea beneficioso.

Los resultados se muestran en la Tablas 8, 9 y 10.

Tabla 8

Índices de confiabilidad Piloto de las Dimensiones de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

	Coefficientes	N	Alfa de Cronbach
Escala de Clima Laboral	Autorrealización	10	.89
	Involucramiento Laboral	10	.87
	Supervisión	10	.92
	Comunicación	10	.88
	Condiciones Laborales	10	.89
Escala de Satisfacción Laboral	Significación de la Tarea	10	.89
	Condiciones de Trabajo	10	.45
	Reconocimiento Personal y/o Social	10	.85
	Beneficios Económicos	10	-.45

Tabla 9

Estadísticas de total de elemento Condiciones de Trabajo

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ct1	18,10	14,767	-,247	,513
ct2	18,10	10,544	,503	,308
ct3	16,70	9,344	,337	,342
ct4	17,90	13,211	-,010	,492
ct5	17,70	10,900	,534	,317
ct6	16,10	11,211	,081	,494
ct7	18,00	13,333	,118	,444
ct8	17,60	10,711	,396	,339
ct9	16,60	12,711	,066	,466

Tabla 10

Estadísticas de total de elemento de Beneficios Económicos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Be1	12,70	2,456	,082	-,845 ^a
Be2	11,80	3,511	-,265	-,093 ^a
Be3	12,80	3,511	-,153	-,346 ^a
Be4	11,30	2,233	,229	-1,141 ^a
Be5	13,00	4,000	-,395	,230

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio negativa entre elementos. Esto viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Podría desearse comprobar las codificaciones de elemento.

4.2. Resultados de los Instrumentos Replanteados

Respecto a los instrumentos después de haber realizado la prueba piloto se considera reducir los cuestionarios a 36 preguntas para clima organizacional, quedando las dimensiones de la siguiente manera: Autorrealización (1, 5, 12, 16, 19, 23, 29); involucramiento laboral (2, 8, 13, 20, 24, 30, 34); Supervisión (6, 9, 14, 17, 25, 31, 35); comunicación (3, 7, 10, 18, 21, 26, 32); condiciones laborales (4, 11, 15, 22, 27, 28, 33, 36); y 20 para Satisfacción laboral: Significación de la tarea (2, 3, 6, 13, 16, 17); condiciones de trabajo (1, 10, 11, 15, 18, 20); reconocimiento personal y/o social (5, 9, 14, 19); beneficios económicos (4, 7, 8, 12). Los instrumentos se resumen en las tablas 11 y 12.

Tabla 11
Dimensiones – Clima Organizacional

Dimensiones	Ítems
Autorrealización	1,5,12,16,19,23,29.
Involucramiento Laboral	2, 8 ,13, 20,24,30,34.
Supervisión	6, 9, 14, 17, 25, 31, 35
Comunicación	3, 7, 10, 18, 21,26, 32.
Condiciones Laborales	4, 11, 15, 22, 27, 28, 33, 36.

Fuente: Adaptado de la "Escala de Clima Laboral (CL-SPC)" de S. Palma, 1999.

Tabla 12
Dimensiones – Satisfacción Laboral

Dimensiones	Ítems
Significación de la tarea	2, 3, 6, 13, 16, 17
Condiciones de trabajo	1, 10, 11, 15, 18, 20
Reconocimiento personal y/o social	5, 9, 14, 19
beneficios económicos	4, 7, 8, 12.

Fuente: Adaptado de la "Escala de Satisfacción Laboral (CL – SPC)" de Palma, 1999

4.3. Validez y Confiabilidad

4.3.1. Confiabilidad

Para efectos del análisis de confiabilidad del instrumento (consistencia de los datos) se utilizó el Método de Alfa de Cronbach, para tal fin se considera que la dimensión que tiene 0.7 en adelante de Alfa de Cronbach será confiable.

- Validez de Contenido

Se sometió a juicio de expertos determinando que el instrumento tiene las condiciones dadas.

A nivel de variables, se obtuvieron los siguientes resultados con niveles aceptables, que indican la confiabilidad del instrumento. Los resultados se muestran en la Tabla 13.

Tabla 13

Índices de confiabilidad para las escalas de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

	N	Alfa de Cronbach
Escala de Clima Organizacional	29	.94
Escala de Satisfacción Laboral	29	.86

En lo que respecta el análisis de confiabilidad de las dimensiones de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, se obtuvieron los siguientes resultados con niveles aceptables, los cuales indican la fiabilidad de cada Dimensión. Los resultados se muestran en la tabla No. 14.

Tabla 14

Índices de confiabilidad de las Dimensiones de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

	Coeficientes	N	Alfa de Cronbach
Escala de Clima Organizacional	Autorrealización	29	.82
	Involucramiento Laboral	29	.81
	Supervisión	29	.66
	Comunicación	29	.72
	Condiciones Laborales	29	.73
Escala de Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	29	.62
	Condiciones de trabajo	29	.63
	Reconocimiento personal y/o social	29	.70
	Beneficios Económicos	29	.71

Para la fiabilidad del instrumento Satisfacción Laboral se analizó las siguientes dimensiones:

– Condiciones de trabajo

Tabla 15

Análisis de Confiabilidad de Condiciones de Trabajo

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,633	6

Tabla 16

Condiciones de Trabajo (eliminando CT2)

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ct1	21,07	7,138	,697	,468
ct2	21,03	9,320	,093	,694
ct3	20,97	8,177	,422	,570
ct4	20,83	8,433	,326	,603
ct5	21,00	8,071	,555	,535
ct6	20,62	7,530	,282	,641

Como se puede apreciar la eliminación del ítem 10 (CT2) ocasionará que el Alfa de Cronbach se incremente a 0.694, con lo cual la dimensión ya es confiable, para los siguientes análisis se contará esa dimensión sin ese elemento.

- Significación de la tarea:

Tabla 17

Análisis de Confiabilidad de Significación de la Tarea

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,622	6

Tabla 18

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
st1	21,97	5,606	,471	,532
st2	21,48	5,116	,384	,571
st3	21,59	6,251	,105	,710
st4	21,79	7,099	,195	,627
st5	21,83	6,219	,477	,550
st6	21,69	5,222	,725	,446

Significación de la Tarea (eliminando ST3)

Como se puede apreciar la eliminación del ítem 06 (ST3) ocasionará que el Alfa de Cronbach se incremente a 0.710, con lo cual la dimensión ya es confiable, para los siguientes análisis se contará esa dimensión sin ese elemento.

Y finalmente para la fiabilidad del instrumento Clima Organizacional se analizó la siguiente dimensión:

– Supervisión

Tabla 19

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,661	7

Análisis de confiabilidad de Supervisión

Tabla 20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
su1	23,34	14,305	,177	,725
su2	23,31	15,436	,441	,613
su3	23,48	15,330	,492	,603
su4	23,45	13,828	,524	,580
su5	23,62	15,672	,371	,627
su6	23,38	14,958	,610	,582
su7	23,28	14,135	,308	,652

Supervisión (eliminando SU1)

Como se puede apreciar la eliminación del ítem 06 (SU1) ocasionará que el Alfa de Cronbach se incremente a 0.725, con lo cual la dimensión ya es confiable, para los siguientes análisis se contará esa dimensión sin ese elemento.

4.3.2. Validez

- Validez de Contenido

El siguiente cuestionario a pesar de estar arbitrado y validado por teoría, es necesario la adaptación del instrumento a la realidad para lo cual esto se sometió a juicios de expertos, dando su conformidad al cuestionario que se utilizó.

- Validez de Constructo

Para efectos de validez de constructo se utilizó el Análisis Factorial Confirmatorio para fines académico sólo se realizó sobre la variable Satisfacción Laboral.

Al igual, se evaluó la viabilidad del análisis factorial sobre la base de la medida de adecuación Kaiser-Meyer, el test de esfericidad, cuyos valores se muestran en la Tabla 21 y avalan la realización del análisis factorial, ya que la medida de adecuación Kaiser-Meyer es mayor a .5, el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor a 0.05.

Tabla 21
Prueba de KMO y Bartlett

<hr/>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,550
<hr/>		
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	279,951
	Gl	153
	Sig.	,000
<hr/>		

Prosiguiendo con el análisis factorial aplicó el método Varimax, a fin de interpretar el sentido y significado de los factores en la matriz de componentes rotados como se aprecia en la Tabla 22. Sin embargo, es de esperar que no todos los ítems se ubiquen en sus dimensiones tal cual manda la teoría.

Tabla 22
Matriz de componente Rotado^a

	Componente			
	1	2	3	4
Be1				,781
Be2				,860
Be3	,763			
Be4	,623			
ct1	,553	,553		
ct2	,699			,425
ct3	,385		,508	
ct4	,869			
ct5			,722	
RP _s 1	,341		,782	
RP _s 2	,426		,602	
RP _s 3		,340	,677	
RP _s 4		,726		
st1		,821		
st2	,368	,429		-,340
st3	,568			
st4		,445	,447	
st5		,853		

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Como se puede apreciar la mayoría de los ítems están agrupados en sus respectivas dimensiones (aproximadamente el 70% de coincidencia). Éste 30% de discordancia con la teoría presumiblemente se deba a que existen muchos ítems parecidos en su contenido.

4.4. Análisis Descriptivo de las Variables

Como se puede apreciar en el constructo Clima Organizacional, la dimensión más valorada por el personal de la empresa en estudio, que obtuvo mayor puntaje fue Involucramiento Laboral (IL), que según la teoría hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización, obteniendo como resultado 4,05 y el de menor en comparación a éste fue Autorrealización (RP) con 3,85, dimensión que indica la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades de su entorno laboral que favorezca el desarrollo personal y profesional con perspectiva al futuro. Estos resultados se observan en la Tabla 23 y gráficamente en Figura 1.

Tabla 23

Puntaje del Promedio de las dimensiones de Clima Organizacional

Media	
Promedio (Autorealización-RP)	3,85
Promedio (Involucramiento Laboral)	4,05
Promedio (Supervisión)	3,89
Promedio (Comunicación)	3,97
Promedio (Condiciones Laborales)	3,90

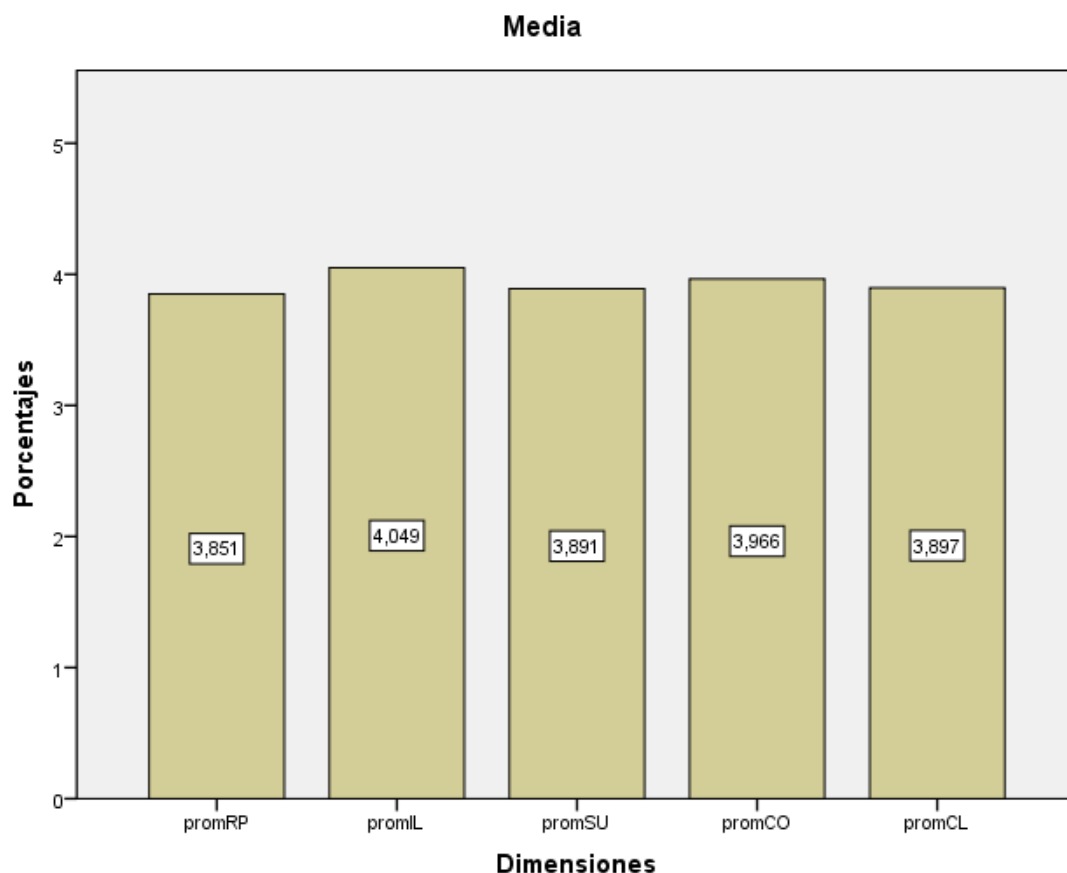


Figura 1. Promedio de cada dimensión de Clima Organizacional

Así mismo, se puede apreciar en el constructo Satisfacción Laboral, la dimensión más valorada por el personal de la empresa en estudio, que obtuvo mayor puntaje fue Significación de la Tarea (ST) con un resultado 4,32 que según la teoría la define como la disposición al trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material) del individuo cuyos resultados tienen efecto en el bienestar de otras personas y el de menor en comparación a éste fue Beneficios Económicos (BE) con 4,04 que explica el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Estos resultados se observan en la Tabla 24 y gráficamente en Figura 2.

Tabla 24

Puntaje del Promedio de las dimensiones de Satisfacción Laboral

Media	
Promedio (Beneficios Económicos)	4,04
Promedio (Condiciones de Trabajo)	4,21
Promedio (Significación de la Tarea)	4,32
Promedio (Reconocimiento Personal y/o Social)	4,13

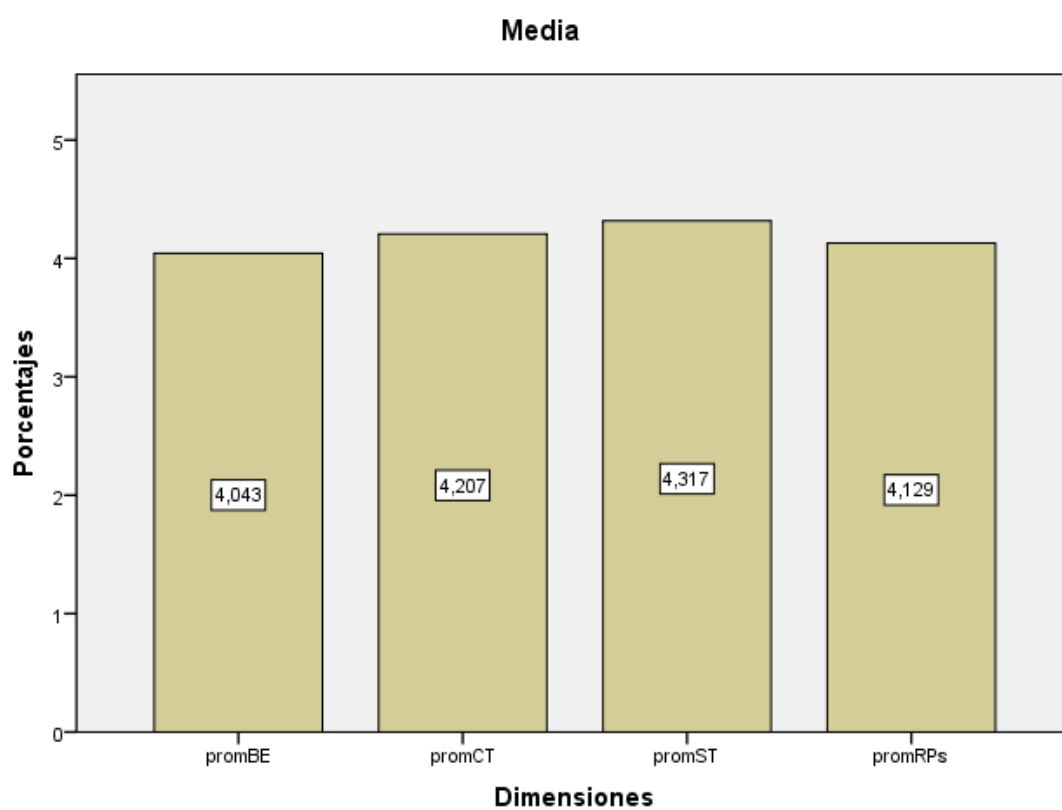


Figura 2. Promedio de cada dimensión de Satisfacción Laboral.

4.5. Midiendo la Relación entre las Variables

- Hipótesis 1

La dimensión Autorrealización de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la Tarea de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 25

Correlación de Pearson (Autorrealización-Significación de la Tarea)

Correlaciones			
		promrp	promst
Promrp	Correlación de Pearson	1	,556**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	29	29
Promst	Correlación de Pearson	,556**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla de resultados arroja un nivel de significancia menor a 0.01 ($p=0.002$), evidenciando de esta manera que las dimensiones están relacionadas. De otro lado la correlación en sí muestra 0.556 (valor de Pearson), determinándose que la intensidad es moderada, no obstante, por tratarse de variables de comportamiento humano se podría considerar que es un nivel de relación más alto de lo que las escalas comunes podrían determinar. El signo positivo me indica que ambas variables van en el mismo sentido.

- Hipótesis 2

La dimensión Autorrealización de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 26
Correlación Pearson Autorrealización-Condiciones de Trabajo

Correlaciones			
		promrp	Promct
Promrp	Correlación de Pearson	1	,521 ^{**}
	Sig. (bilateral)		,004
	N	29	29
Promct	Correlación de Pearson	,521 ^{**}	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	29	29

^{**}. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla de resultados arroja un nivel de significancia menor a 0.01 ($p=0.004$), demostrando de esta manera que las dimensiones están relacionadas. De otro lado la correlación en sí muestra 0.521 (valor de Pearson), determinándose que la intensidad es moderada, sin embargo, por tratarse de variables de comportamiento humano se podría estimar que es un nivel de relación más alto de lo que las escalas comunes podrían determinar. El signo positivo me indica que ambas variables van en el mismo sentido.

- Hipótesis 3

La dimensión Autorrealización de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 27

Correlación de Pearson (Autorrealización-Reconocimiento Personal y/o Social)

Correlaciones			
		promrp	promRPs
promrp	Correlación de Pearson	1	,393*
	Sig. (bilateral)		,035
	N	29	29
promRPs	Correlación de Pearson	,393*	1
	Sig. (bilateral)	,035	
	N	29	29

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla de resultados arroja un nivel de significancia menor a 0.05 ($p=0.035$), evidenciando de esta manera que las dimensiones están relacionadas. De otro lado la correlación en sí muestra 0.393 (valor de Pearson), determinándose que la intensidad es muy baja, sin embargo, por tratarse de variables de comportamiento humano se podría considerar que es un nivel de relación más alto de lo que las escalas comunes podrían determinar. El signo positivo me indica que ambas variables van en el mismo sentido.

- Hipótesis 4

La dimensión Autorrealización de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 28

Correlación de Pearson (Autorrealización-Beneficios Económicos)

Correlaciones			
		promrp	promBE
promrp	Correlación de	1	,182
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,344
	N	29	29
promBE	Correlación de	,182	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,344	
	N	29	29

La tabla evidencia que el nivel de significancia es mayor al 5% (0.344) por lo cual no existe correlación ni intensidad entre estas dimensiones.

- Hipótesis 5

La dimensión Involucramiento Laboral de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la Tarea de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 29

Correlación de Pearson (Involucramiento Laboral -Significación de la Tarea)

Correlaciones			
		Promil	Promst
promil	Correlación de Pearson	1	,597**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	29	29
Promst	Correlación de Pearson	,597**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.001) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es *muy fuerte* ^(xx) por lo tanto, es más sensible a la valoración de los colaboradores.

- Hipótesis 6

La dimensión Involucramiento Laboral de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 30

Correlación de Pearson (Involucramiento Laboral-Condición Trabajo)

Correlaciones			
		Promil	Promct
promil	Correlación de Pearson	1	,517**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	29	29
promct	Correlación de Pearson	,517**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.004) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es *muy fuerte* (xx) por lo tanto es más sensible a la valoración de los colaboradores.

- Hipótesis 7

La dimensión Involucramiento Laboral de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 31

Correlación de Pearson (Involucramiento Laboral-Reconocimiento Personal y/o Social)

Correlaciones			
		Promil	promRPs
promil	Correlación de Pearson	1	,523 ^{**}
	Sig. (bilateral)		,004
	N	29	29
promRPs	Correlación de Pearson	,523 ^{**}	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	29	29

^{**}. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.004) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es *muy fuerte* (^{AX}) por lo tanto es más sensible a la valoración de los colaboradores.

- Hipótesis 8

La dimensión Involucramiento Laboral de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 32

Correlación de Pearson (Involucramiento Laboral-Beneficios Económicos)

Correlaciones			
		Promil	promBE
promil	Correlación de	1	,227
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,237
	N	29	29
promBE	Correlación de	,227	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,237	
	N	29	29

La tabla evidencia que el nivel de significancia es mayor al 5% (0.237) por lo cual no existe correlación ni intensidad entre estas dimensiones.

- Hipótesis 9

La dimensión Supervisión de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la Tarea de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 33

Correlación de Pearson (Supervisión-Significación de la Tarea)

Correlaciones			
		Promsu	Promst
Promsu	Correlación de Pearson	1	
	Sig. (bilateral)		,029
	N	29	29
Promst	Correlación de Pearson	,405*	1
	Sig. (bilateral)	,029	
	N	29	29

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.029) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es *fuerte* (*) por lo tanto es más sensible a la valoración de los colaboradores.

- Hipótesis 10

La dimensión Supervisión de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 34

Correlación de Pearson (Supervisión-Condiciones de Trabajo)

Correlaciones			
		Prom promsu	ct
Promsu	Correlación de Pearson	1	,571**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	29	29
Promct	Correlación de Pearson	,571**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.001) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es *muy fuerte* (xx) por lo tanto es más sensible a la valoración de los colaboradores.

- Hipótesis 11

La dimensión Supervisión de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 35

Correlación de Pearson (Supervisión-Reconocimiento Personal y/o Social)

Correlaciones			
		promsu	promRPs
Promsu	Correlación de	1	,455*
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,013
	N	29	29
promRPs	Correlación de	,455*	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	29	29

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.013) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es *fuerte* (x) por lo tanto sigue siendo sensible a la valoración de los colaboradores.

- Hipótesis 12

La dimensión Supervisión de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 36

Correlación de Pearson (Supervisión-Beneficios Económicos)

Correlaciones			
		promsu	promBE
Promsu	Correlación de Pearson	1	,293
	Sig. (bilateral)		,123
	N	29	29
promBE	Correlación de Pearson	,293	1
	Sig. (bilateral)	,123	
	N	29	29

La tabla evidencia que el nivel de significancia es mayor al 5% (0.123) por lo cual no existe correlación ni intensidad entre estas dimensiones.

- Hipótesis 13

La dimensión Comunicación de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la Tarea de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 37

Correlación de Pearson (Comunicación-Significación de la Tarea)

Correlaciones			
		promco	promst
promco	Correlación de Pearson	1	,397*
	Sig. (bilateral)		,033
	N	29	29
promst	Correlación de Pearson	,397*	1
	Sig. (bilateral)	,033	
	N	29	29

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.033) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es *fuerte* (*) por lo tanto sigue siendo sensible a la valoración de los colaboradores.

- Hipótesis 14

La dimensión Comunicación de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 38

Correlación de Pearson (Comunicación-Condiciones de Trabajo)

Correlaciones			
		promco	promct
promco	Correlación de Pearson	1	,623**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	29	29
promct	Correlación de Pearson	,623**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.000) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es *muy fuerte* (xx) por lo tanto es más sensible a la valoración de los colaboradores.

- Hipótesis 15

La dimensión Comunicación de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 39

Correlación de Pearson (Comunicación-Reconocimiento Personal y/o Social)

Correlaciones			
		Promco	promRPs
promco	Correlación de Pearson	1	,603**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	29	29
promRPs	Correlación de Pearson	,603**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.001) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es *muy fuerte* ^(xx) por lo tanto es más sensible a la valoración de los colaboradores.

- Hipótesis 16

La dimensión Comunicación de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 40

Correlación de Pearson (Comunicación -Beneficios Económicos)

Correlaciones			
		promco	promBE
promco	Correlación de Pearson	1	,257
	Sig. (bilateral)		,178
	N	29	29
promBE	Correlación de Pearson	,257	1
	Sig. (bilateral)	,178	
	N	29	29

La tabla evidencia que el nivel de significancia es mayor al 5% (0.178) por lo cual no existe correlación ni intensidad entre estas dimensiones.

- Hipótesis 17

La dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la Tarea de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 41
Correlación de Pearson (Condiciones Laborales -Significación de la Tarea)

Correlaciones			
		promcl	Promst
promcl	Correlación de Pearson	1	,475 ^{**}
	Sig. (bilateral)		,009
	N	29	29
promst	Correlación de Pearson	,475 ^{**}	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	29	29

^{**}. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.009) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es *muy fuerte* (^{xx}) por lo tanto es más sensible a la valoración de los colaboradores.

- Hipótesis 18

La dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 42

Correlación de Pearson (Condiciones Laborales -Condiciones de Trabajo)

Correlaciones			
		promcl	Promct
promcl	Correlación de Pearson	1	,771**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	29	29
promct	Correlación de Pearson	,771**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.000) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es *muy fuerte* ^(xx) por lo tanto es más sensible a la valoración de los colaboradores.

- Hipótesis 19

La dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 43

Correlación de Pearson (Condiciones Laborales -Reconocimiento Personal y/o Social)

Correlaciones			
		promcl	promRPs
Promcl	Correlación de Pearson	1	,625**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	29	29
promRPs	Correlación de Pearson	,625**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.000) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es *muy fuerte* (xx) por lo tanto es más sensible a la valoración de los colaboradores.

- Hipótesis 20

La dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 44

Correlación de Pearson (Comunicación -Beneficios Económicos)

Correlaciones		promcl	promBE
promcl	Correlación de Pearson	1	,654**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	29	29
promBE	Correlación de Pearson	,654**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla evidencia que siendo el nivel de significancia menor a 5% (0.000) existe correlación entre ambas dimensiones. La intensidad es *muy fuerte* (xx) por lo tanto es más sensible a la valoración de los colaboradores.

Tabla 45

Tabla de resumen de hipótesis

HIPÓTESIS		R/Sig	
H1:	La dimensión Autorrealización de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la Tarea de la variable Satisfacción Laboral.	0,556 0,002	SI
H2:	La dimensión Autorrealización de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.	0,521 0,004	SI
H3:	La dimensión Autorrealización de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social de la variable Satisfacción Laboral.	0,393 0,035	SI
H4:	La dimensión Autorrealización de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral.	0,182 0,344	NO
H5:	La dimensión Involucramiento Laboral de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la Tarea de la variable Satisfacción Laboral.	0,597 0,001	SI
H6:	La dimensión Involucramiento Laboral de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.	0,517 0,004	SI
H7:	La dimensión Involucramiento Laboral de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social de la variable Satisfacción Laboral.	0,523 0,004	SI
H8:	La dimensión Involucramiento Laboral de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral.	0,227 0,237	NO
H9:	La dimensión Supervisión de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la Tarea de la variable Satisfacción Laboral.	0,405 0,029	SI
H10:	La dimensión Supervisión de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.	0,571 0,001	SI

HIPÓTESIS		R/Sig	RELACIÓN
H11:	La dimensión Supervisión de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social de la variable Satisfacción Laboral.	0,455 0,013	SI
H12:	La dimensión Supervisión de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral.	0,293 0,123	NO
H13:	La dimensión Comunicación de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la Tarea de la variable Satisfacción Laboral.	0,397 0,033	SI
H14:	La dimensión Comunicación de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.	0,623 0,000	SI
H15:	La dimensión Comunicación de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social de la variable Satisfacción Laboral.	0,603 0,001	SI
H16:	La dimensión Comunicación de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral.	0,257 0,178	NO
H17:	La dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la Tarea de la variable Satisfacción Laboral.	0,475 0,009	SI
H18:	La dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.	0,771 0,001	SI
H19:	La dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social de la variable Satisfacción Laboral.	0,625 0,000	SI
H20:	La dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral.	0,654 0,000	SI

V. CONCLUSIONES

El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral por ser ambos factores fundamentales para la armonía institucional, al realizar el análisis de la clínica Oncorad se obtuvieron los siguientes resultados:

La variable Clima Organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y las menos valoradas fueron; Autorrealización con 3,851% y Supervisión con 3,891%.

Así mismo para la variable de Satisfacción Laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con 4,207% y las de menor valor para los colaboradores estimaron Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%.

El Análisis Factorial Confirmatorio de la variable Satisfacción Laboral mostró evidencia que existe una elevada aproximación entre el modelo teórico y los resultados obtenidos en la investigación.

El Análisis Factorial Confirmatorio de la variable Clima Organizacional no evidenció dimensiones o factores de dicha variable, tomándolo como un constructo univariable.

Se concluye a partir de la evidencia encontrada en la presente investigación, que lo expuesto en el marco teórico es comprobada en la realidad de la empresa en estudio al hallar relación entre los dos constructos planteado: Clima organizacional y Satisfacción Laboral.

Sin embargo, cuando se hace el análisis por dimensiones entre ambas variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral) en el caso de la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se encontró relación con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

VI. RECOMENDACIONES

A partir de la evidencia encontrada acerca de la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral (altamente correlacionadas) se pudiera entender que cualquier estímulo que ayude a mejorar la percepción del Clima Organizacional repercutirá en una mejora de la Satisfacción Laboral (ampliamente estudiada en las bases teóricas).

Dicho lo anterior se propone las siguientes recomendaciones:

“Trabajadores autorrealizados igual a empresa autorrealizada”. Partiendo de esta premisa el personal de la empresa debería sentirse Autorrealizado, si la empresa apostara por mejorar el talento humano, pues sentirse realizado es una mezcla por el logro y el buen desempeño:

Aplicar técnicas como: Constante capacitación al personal, cultivar valores transmitidos por la organización, reconocimiento, hacerlo partícipe activa y creativamente de modo que se le haga sentir que es parte importante en el proceso del servicio y que sus logros y propuestas son fundamentales para el desarrollo social e institucional. Se recomienda que en un futuro se analice los estatus salariales acorde a sus funciones, lo cual se correlaciona con el constante deseo humano de superación que visualice una expectativa jerárquica en la estructura organizacional.

Para aumentar el involucramiento del personal a la empresa, se recomienda: promociones por resultados, habilidades, trabajo en equipo, ascensos internos, programas internos de capacitación y motivación; los cuales deberán darse en ambientes apropiados, iniciar con un programa piloto, evaluar los resultados y extender el programa al resto del personal de la empresa.

Ejercer Supervisión y Control de las tareas y actividades propias de la organización a través de un líder (jefe inmediato), cuya capacidad es la de influir en los demás trabajadores para obtener resultados y llegar a cubrir las necesidades que tenga tanto en el ambiente laboral como en el ambiente personal.

La presencia de un líder con estilo democrático que permita que los trabajadores participen en el análisis del problema y su solución.

Ejercer una supervisión efectiva, para ello se requiere de: Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar su plan de trabajo.

El objetivo de la supervisión será, mejorar la productividad, mejor uso de los recursos de la empresa, monitorear las actitudes de los subordinados, contribuir a mejorar las condiciones laborales, obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada. Esto permitirá que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo y acorde a sus beneficios económicos.

Establecer un control y seguimiento en el manejo de la comunicación con celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización y que a la vez se refleje en el proceso de atención al cliente.

Se recomienda una comunicación que genere empatía, a través de canales personales, canales masivos y técnicas de escucha activa, estrategias que reducirán conflictos en la organización.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Meza, S. & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis pregrado, Pontificia Universidad Católica Del Perú. PUCP, Lima, Perú).*
- Arias-Jiménez, M. (2005). *Organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. (Tesis pregrado, Enfermería, Costa Rica)*
- Bernal, M., & Gómez, L. (1995). *Influencia del estilo de dirección y liderazgo en el clima organizacional de una empresa de corredores de seguros.* Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Bobbio, L. & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(2), 1–6.
- Bulnes, M., Ponce, C., Huerta, R., De Bravo, R., Santiváñez, W., Delgado, E., & Álvarez, L. (2004). Percepción Del Clima Social Laboral Y De La Eficiencia Personal En Profesionales De La Salud Del Sector Público De La Ciudad De Lima. *Revista de Investigación En Psicología*, 7 No. 2.
- Brown, W., & Moberg, D. (1990). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral.* México: Limusa
- Campbell, J. (1976). *Psychometric theory.* En Dunnette, M. (ed.). Chicago: Rand McNally
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. (Tesis pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú. PUCP, Lima, Perú).*
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil). (Tesis pregrado, Universidad Autonoma de Barcelona, España).* Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf?sequence=1>
- Cornell, F. (1955). *Socially perceptive administration.* *Phi Delta Kappan*, 36, 219-223.

- Fernández, I., Villagrasa, J., Gamo, F., Vázquez, J., Cruz, E., Aguirre, V. & Andradás, V. (1995). Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios en un área de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 69(6), 487–497. Recuperado de http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL69/69_6_487.pdf
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad” (Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango, Guatemala.*
- Gallerman, S. (1960). *People, Problems and Profits*. New York: McGraw-Hill.
- García, M., Luján, M. & Martínez, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 15(2), 63–72.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación. Metodología de la investigación (5ª ed.)*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ignacio, E. (1997). Factores asociados a la satisfacción de los profesionales en los hospitales públicos andaluces. *En Todo Hospital*.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University Press.
- León, F. (1975). *Iniciativa vs Autoritarismo del supervisor; sus relaciones con el concepto del buen jefe y la satisfacción de los trabajadores peruanos del sector gráfico*. Serie Documentos de Trabajo, 9.
- León, F. & Pejerrey, G. (1978). *Factores considerados por empleados de oficina y trabajadores manuales al ofrecérseles un puesto*. Serie Documentos de Trabajo, 17.
- López-Soriano, F. (2001). Satisfacción laboral de los profesionales en un Hospital Comarcal de Murcia. *Revista de Calidad Asistencial*, 243-246.
- Malvárez, S. M. & Castrillón, M. (2006). Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina. *Revista de Enfermería*, 14(2), 101–116.
- Martínez, N. (2007). *El caso de la Satisfacción Laboral. Recursos Humanos Y Management Empresarial*.

- Muñoz-Seco, E., Coll-Benejam, J., Torrent-Quetglas, M. & Linares-Pou, L. (2006). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios*. *Atención Primaria*, 37(4), 209-214.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. IX, N° 1.
- Palma, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Materiales*, 13,56.
- Pérez, I., Maldonado, M. & Bustamante, S. (2006). *Clima Organizacional y Gerencia: Inductores del cambio Organizacional. Investigación Y Postgrado*, 21 (2), 1-18.
- Quintero, N., Africano, N. & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Revista Negotium*, 9, 33-51. Recuperado de <http://www.revistas.luz.edu.ve/index.php/nego/article/viewFile/3048/2939>
- Reinoso, H., & Araneda, B. (2007). Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. *Revista Ingeniería Industrial*, 6(1) pp. 33-54.
- Robbins, S. (2003). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México: D.F. Editorial Prentice Hispanoamericana.
- Torres, D. (2015). *Satisfacción Laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. (Tesis, pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú- PUCP- Lima, Perú)*.
- Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. (Tesis pregrado, Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú)*.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los Estudios de Clima Organizacional en Bogotá, Colombia. *Revista Diversitas – Perspectivas en Psicología*, 329-349.
- Wright, T. A. & Bonett, D. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 33: 141-160.

VIII. ANEXOS

Anexo 01: Cuestionarios originales

Tabla 46
Cuestionarios originales

APÉNDICE A
ESCALA DE CLIMA LABORAL (Palma, 1999)

Instrucciones: A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral.

Tome en consideración la siguiente gradiente: Nunca; Poco; Regular; Mucho; Siempre.

	E-Nunca	D-Poco	C-Regular	B-Mucho	A-Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2. Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la Organización					
18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe una buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46. Se reconoce los logros en el trabajo.					
47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la Organización.					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

APENDICE B
ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL SL - SPC (Palma, 2005)

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

TOTAL ACUERDO (TA)

DE ACUERDO (A)

INDECISO (I)

EN DESACUERDO (D)

TOTAL DESACUERDO (TD)

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las hors extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante.

Significación de la tarea	
Condiciones de Trabajo	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Beneficios Económicos	

Anexo 02: Cuestionarios replanteados

Tabla 47

Cuestionarios replanteados

CUESTIONARIO A **ESCALA DE CLIMA LABORAL (Palma, 1999)**

Instrucciones: A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral.

Tome en consideración la siguiente gradiente: Nunca; Poco; Regular; Mucho; Siempre.

	E- Nunca	D- Poco	C- Regular	B- Mucho	A- Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2. Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
4. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
5. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
6. En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
7. En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
8. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
9. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
10. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
11. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
12. Se valora los altos niveles de desempeño.					
13. Los trabajadores están comprometidos con la Organización					
14. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
15. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
16. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
17. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
18. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
19. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
20. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
21. En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
22. Existe una buena administración de los recursos.					
23. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
24. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
25. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
26. La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
27. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
28. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
29. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
30. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
31. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
32. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
33. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
34. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
35. Existe un trato justo en la Organización.					
36. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

CUESTIONARIO B
ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL SL - SPC (Palma, 2005)

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Tome en consideración la siguiente gradiente: Total Desacuerdo; Desacuerdo; Indeciso; Acuerdo; Total Acuerdo.

	TD-TOTAL DESACUERDO	D-DESACUERDO	I-INDECISO	A-ACUERDO	TA-TOTAL ACUERDO
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
3. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
4. Me siento comodo con lo que gano.					
5. Siento que recibo "buen trato" de parte de la empresa.					
6. Me siento útil con la labor que realizo.					
7. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
8. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están apreciando					
9. Prefiero disfrutar la cercanía con las personas con quienes trabajo.					
10. Me agrada mi horario.					
11. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
12. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
13. Me complace los resultados de mi trabajo.					
14. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta placentero.					
15. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
16. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
17. Me gusta el trabajo que realizo.					
18. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
19. Me agrada que no limiten mi trabajo, aún cuando no me reconozcan las horas extras.					
20. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante.

Significación de la tarea	
Condiciones de Trabajo	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Beneficios Económicos	